

2010年度 江間歯科医院

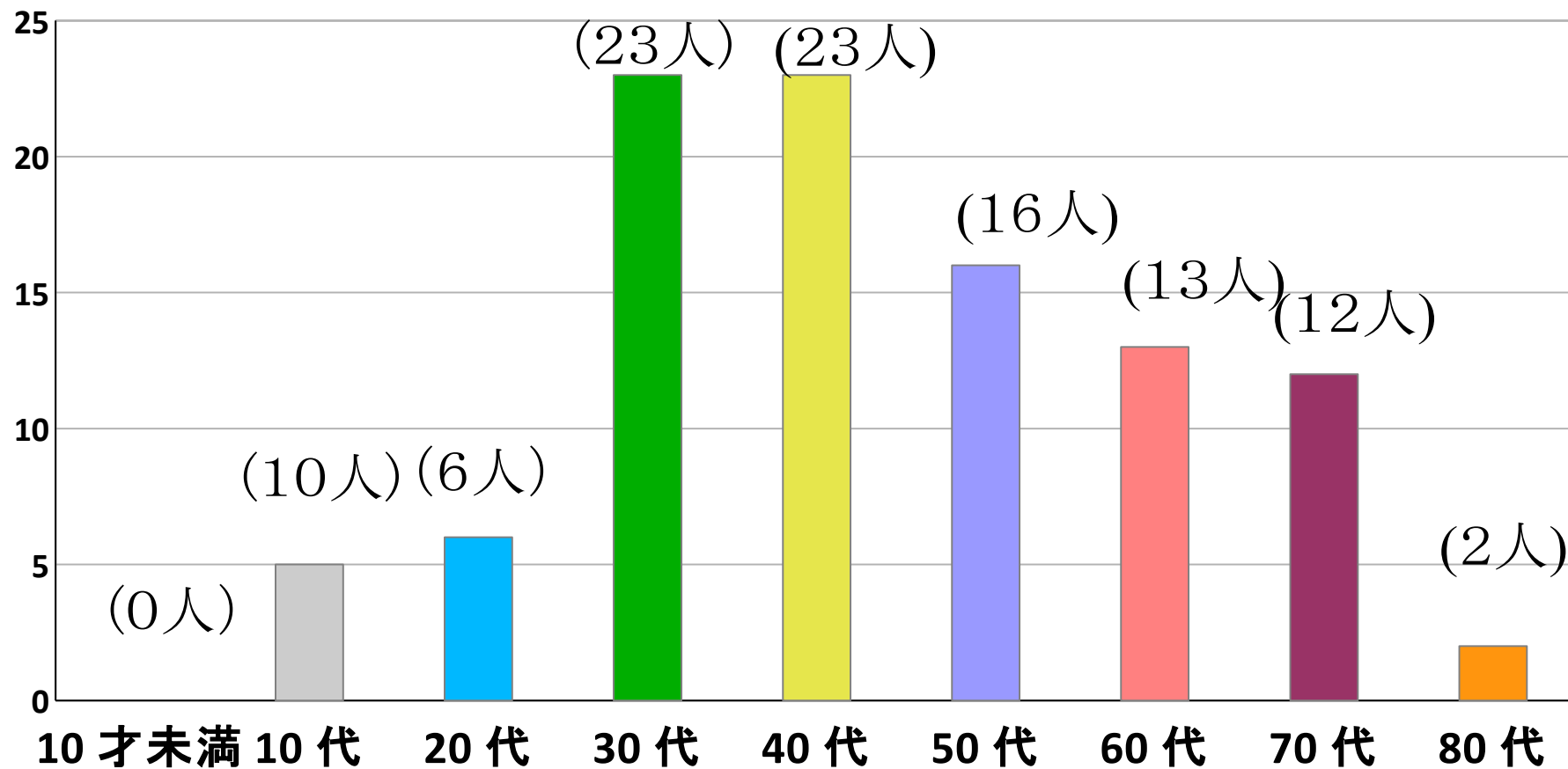
第2回 治療に関するアンケート

実施期間 2010年2月～6月
アンケート総数 100人

アンケート方法:受付にてメンテナンス患者さんへアンケートを配布
解答後に回収ボックスに入れていただいた。

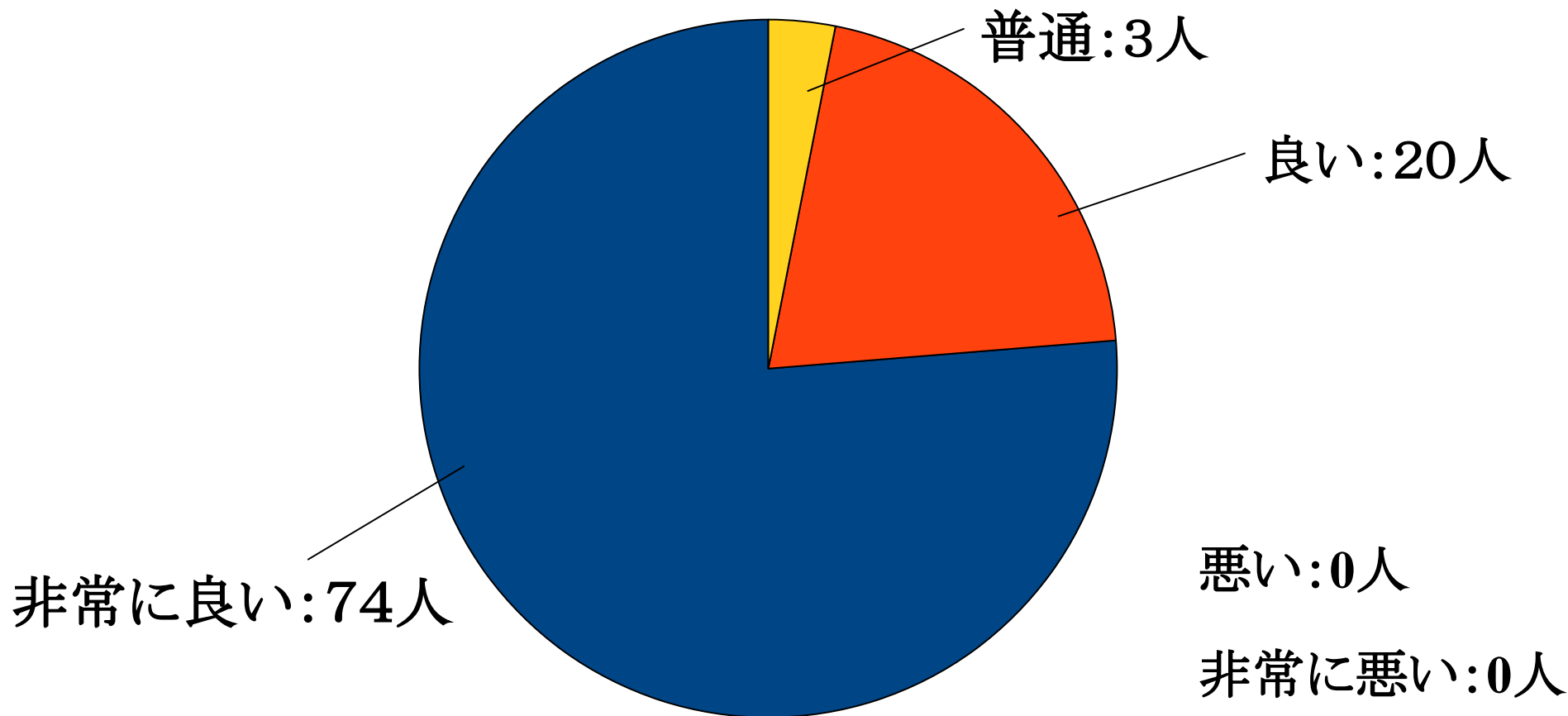
Q1.年代を教えてください。

(100人中)



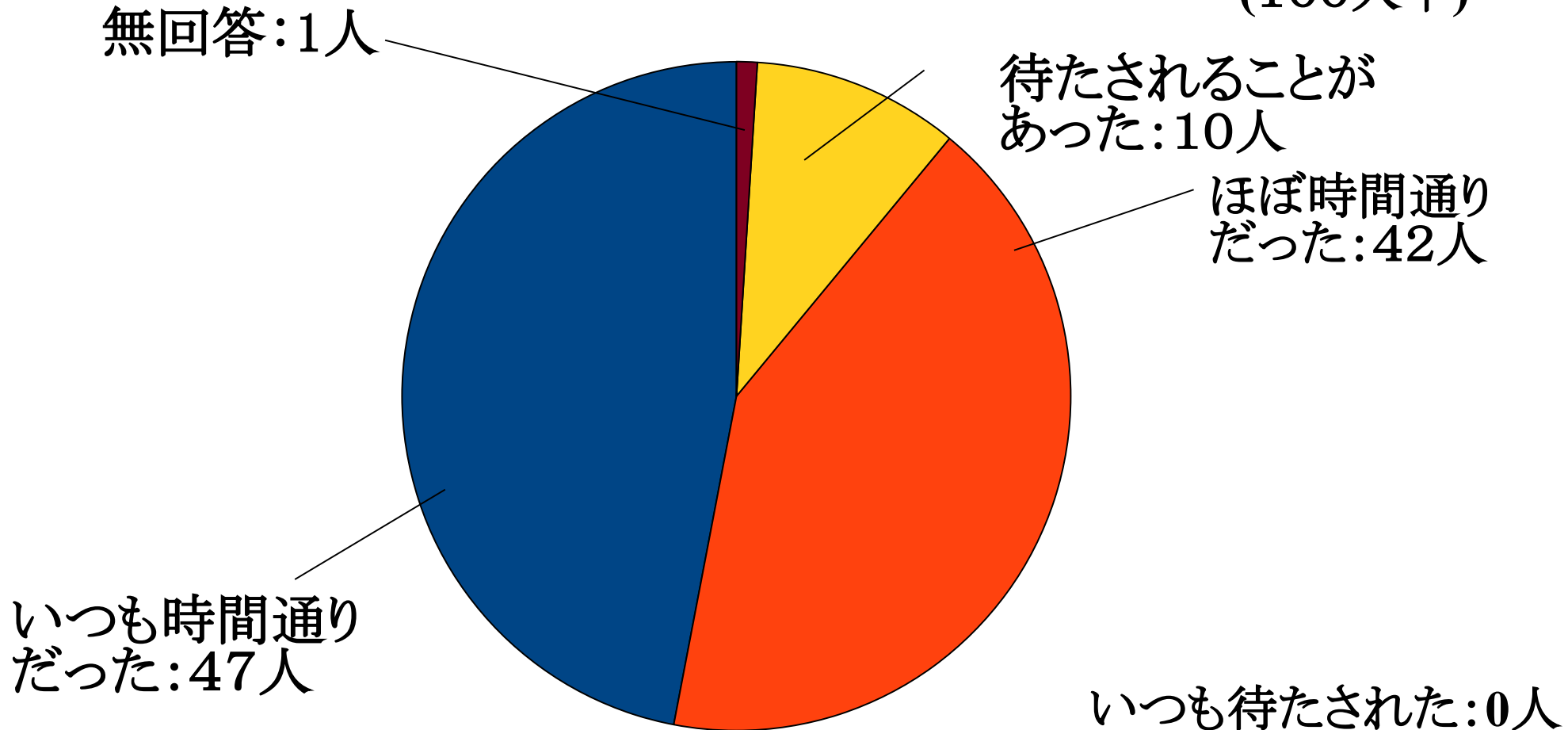
Q2. 受付の対応、電話応対はいかがでしたか？

(100人中)



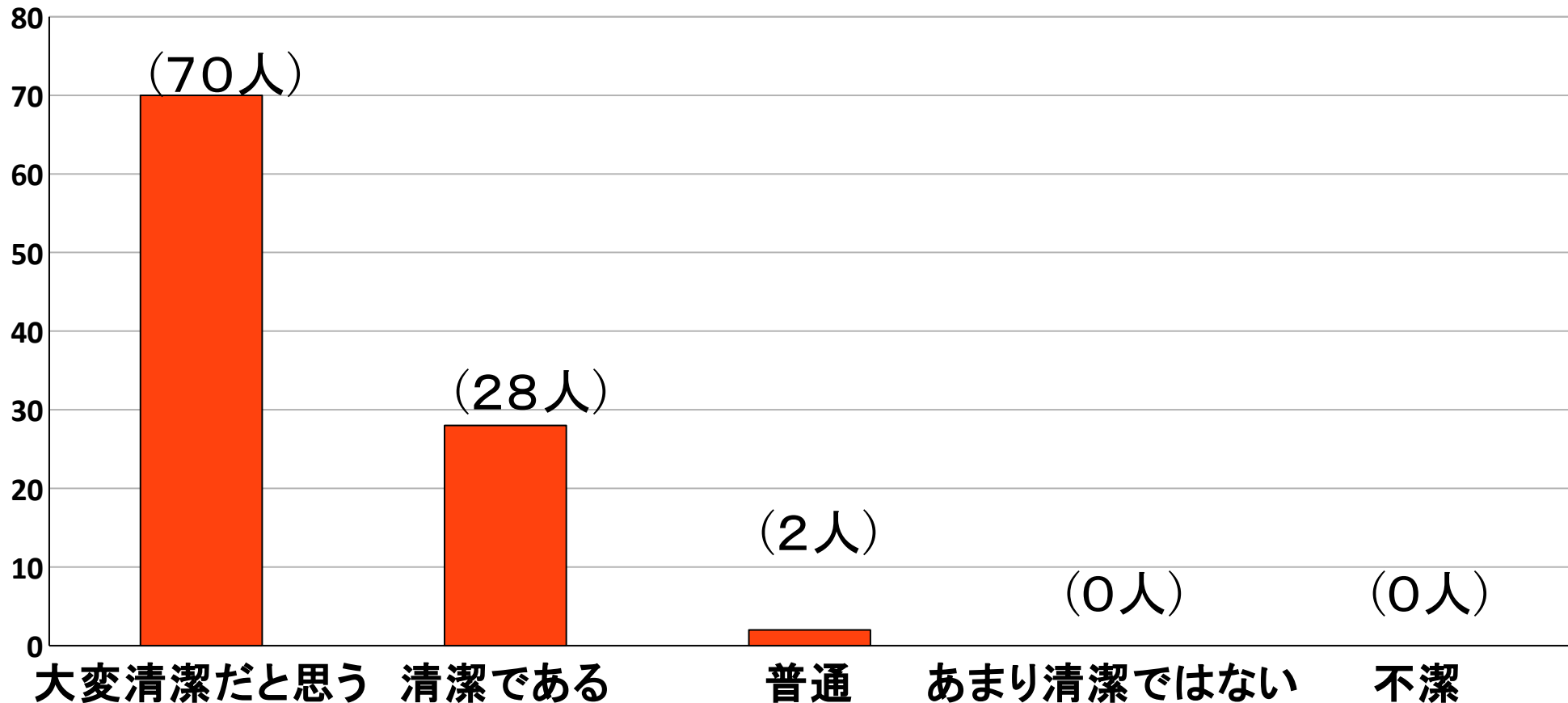
Q3. 今までの予約診療の待ち時間に問題はございませんでしたか？

(100人中)



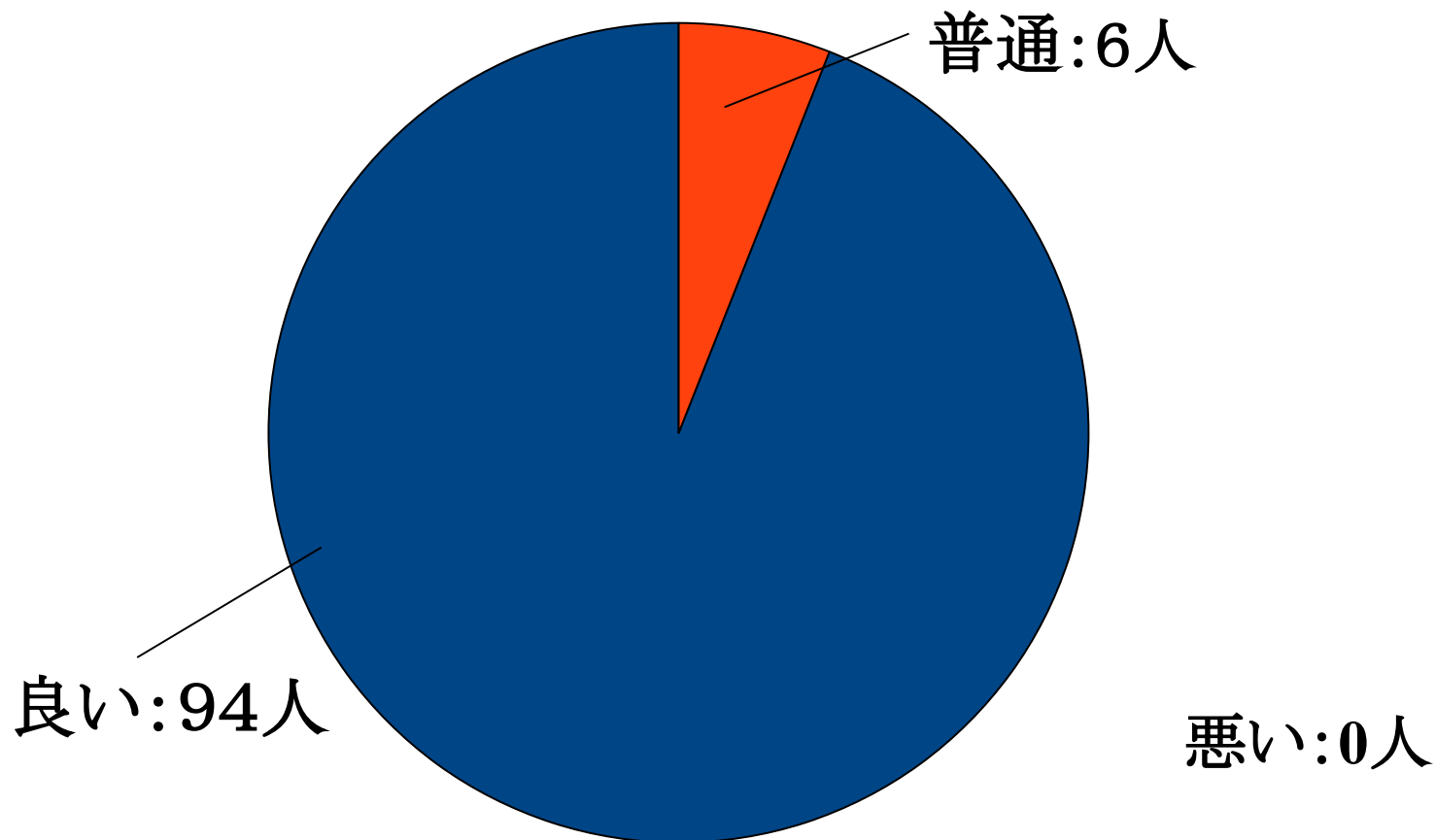
Q4. 衛生面において、院内は清潔に感じますでしょうか？

(100人中)



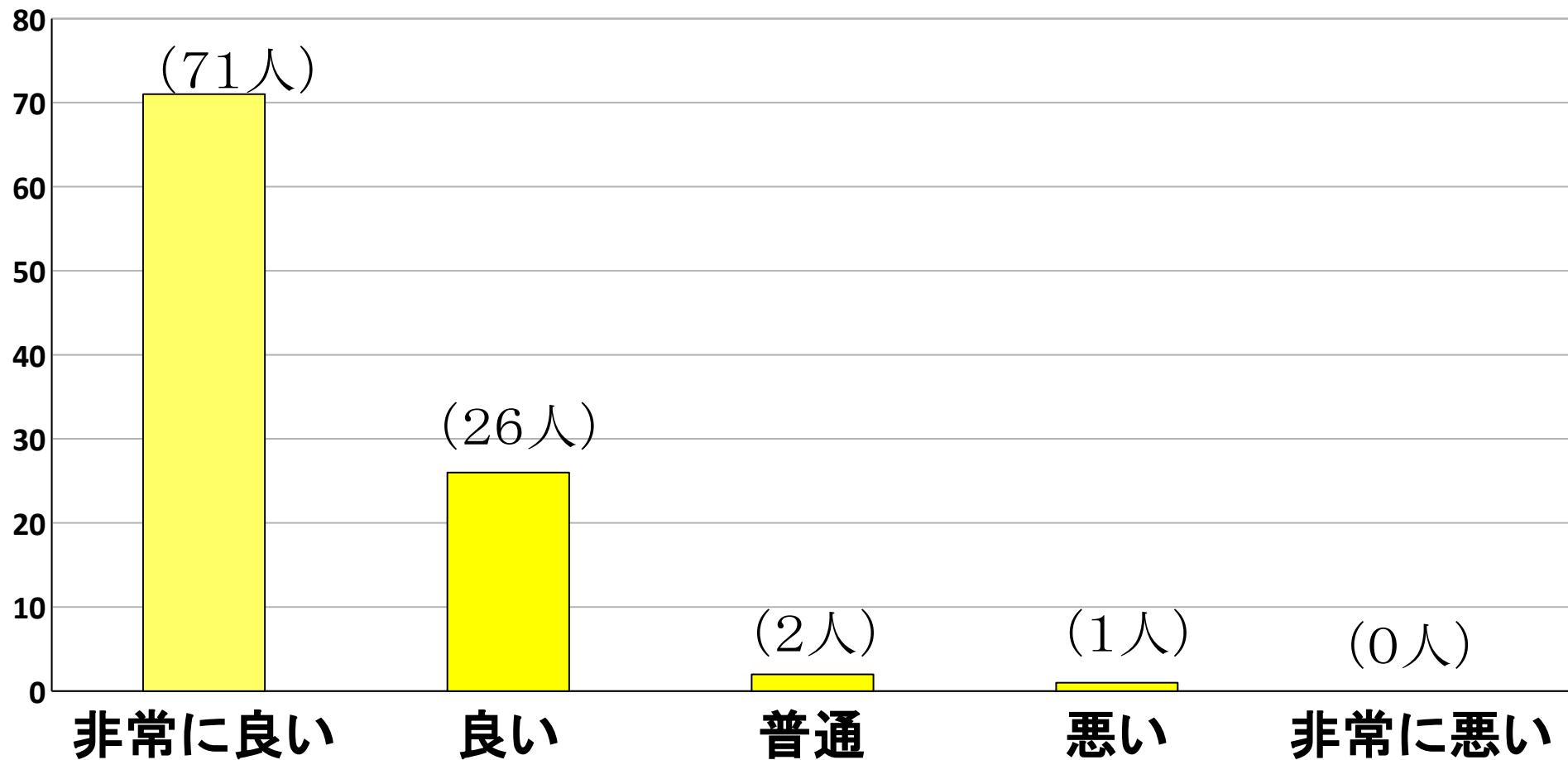
Q5. 医院の雰囲気はいかがですか？

(100人中)



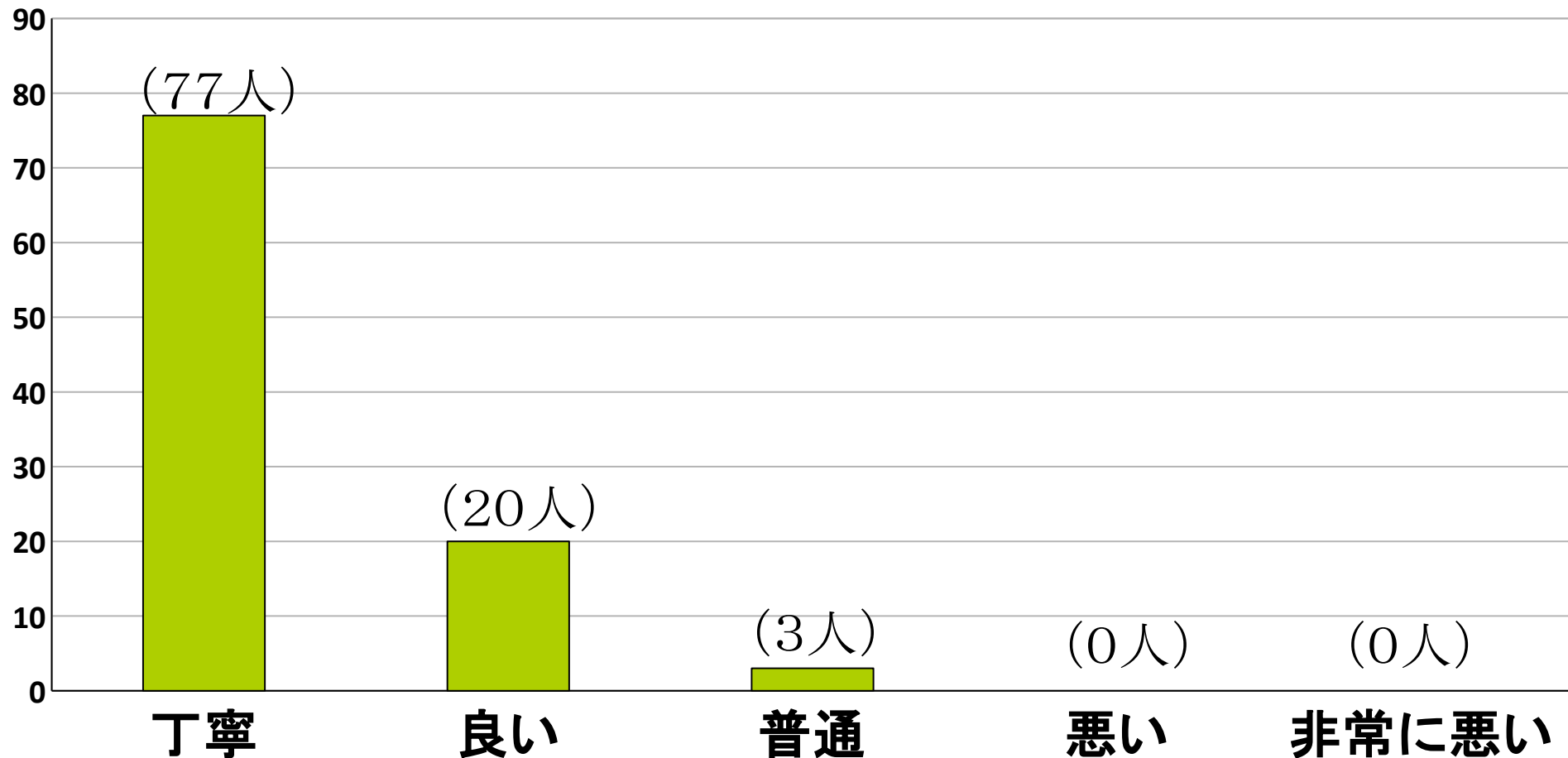
Q6. 歯科医師の対応は親切でしたか？

(100人中)



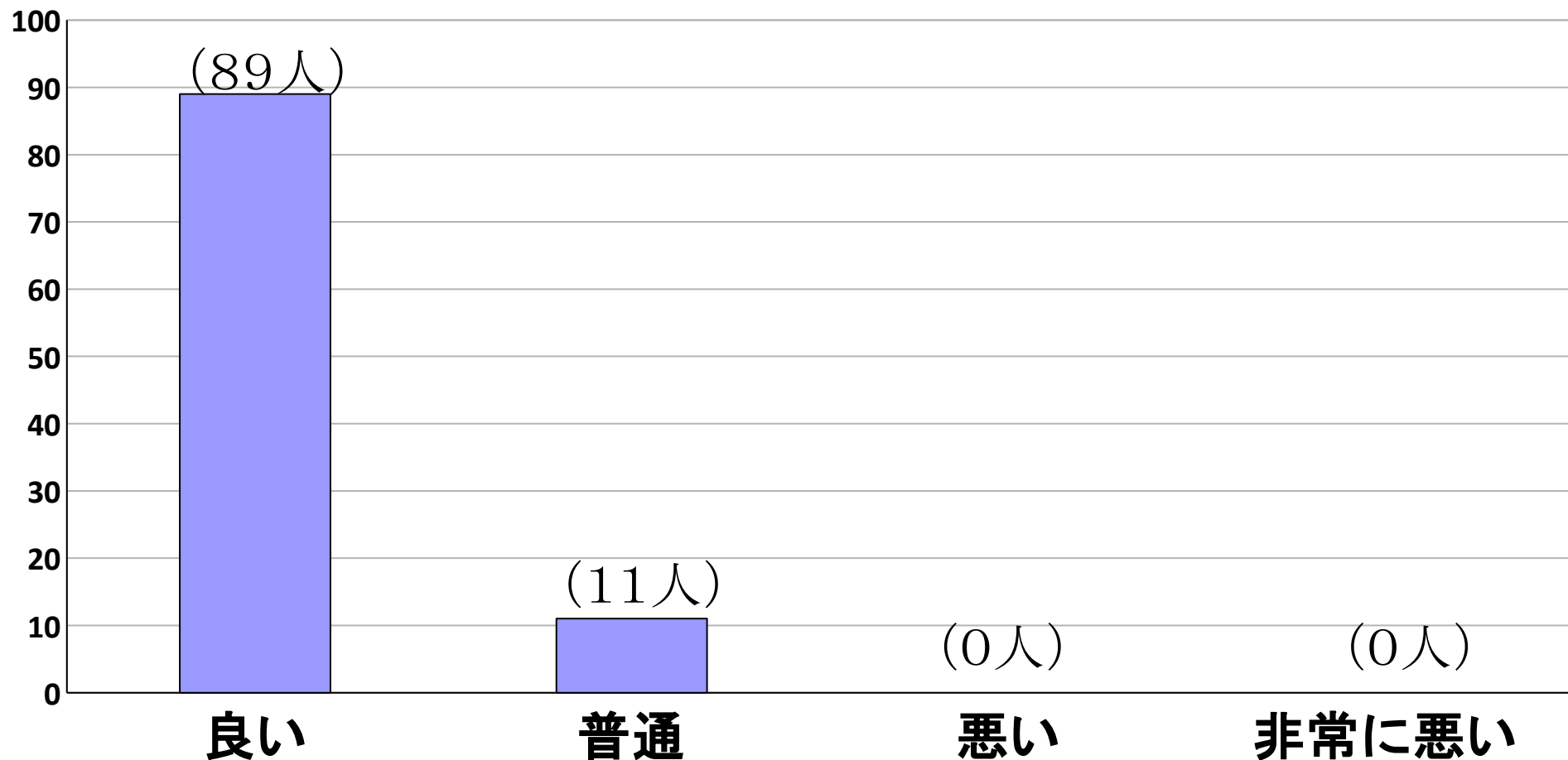
Q7.スタッフの言葉遣いはいかがですか？

(100人中)



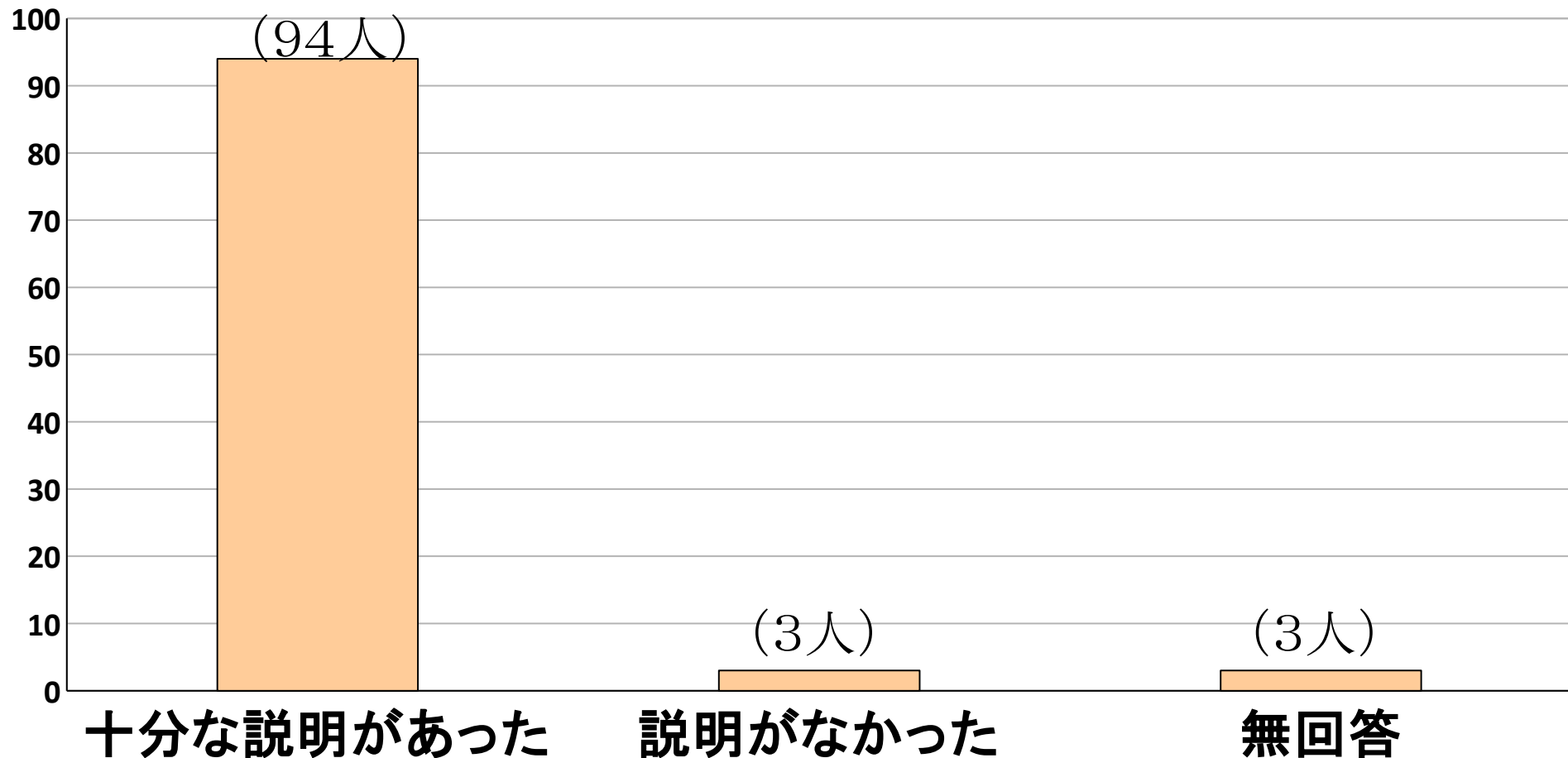
Q8. スタッフの態度はいかがですか？

(100人中)



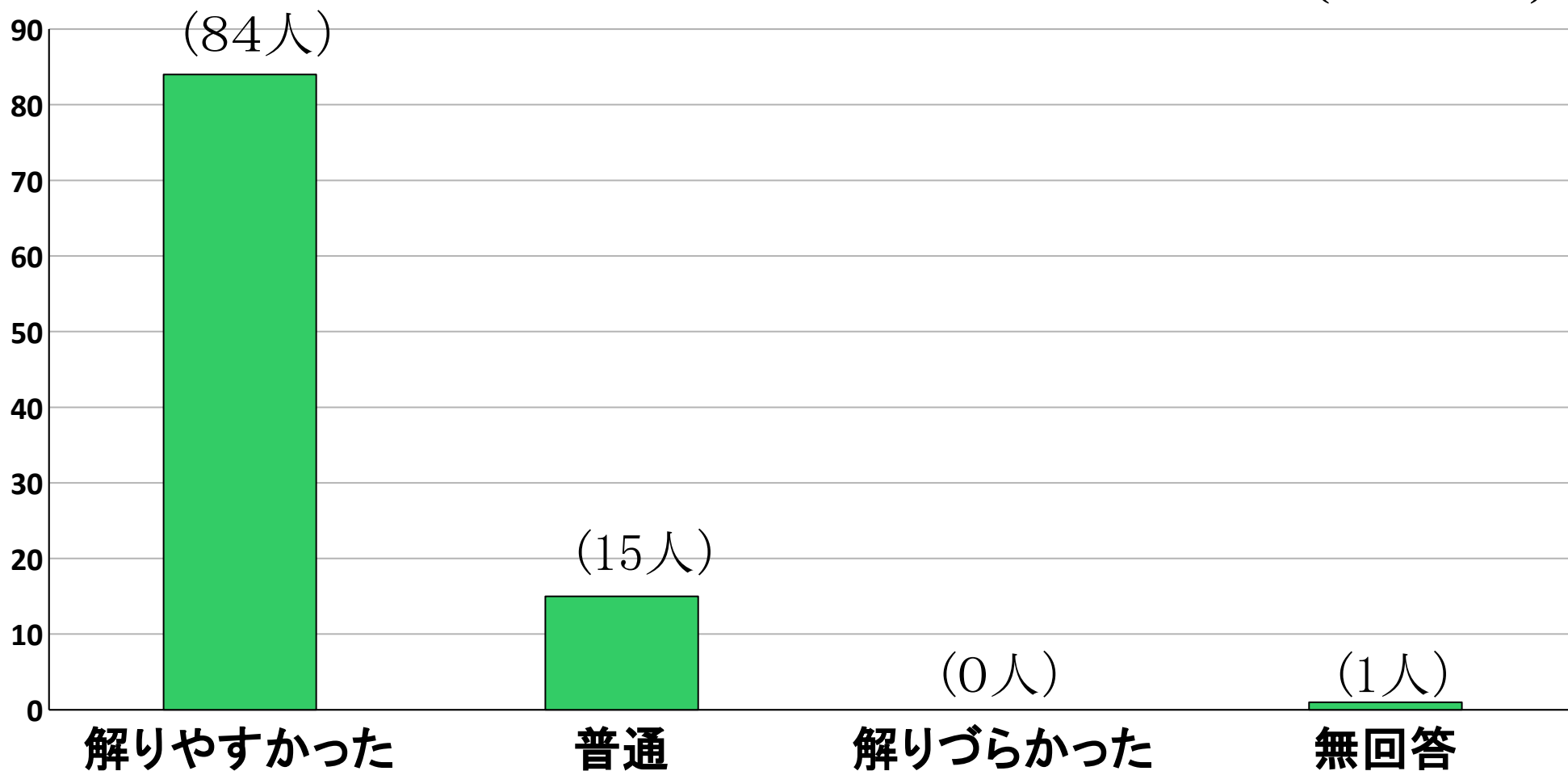
Q9. 治療の内容について十分な説明を受けましたか？

(100人中)



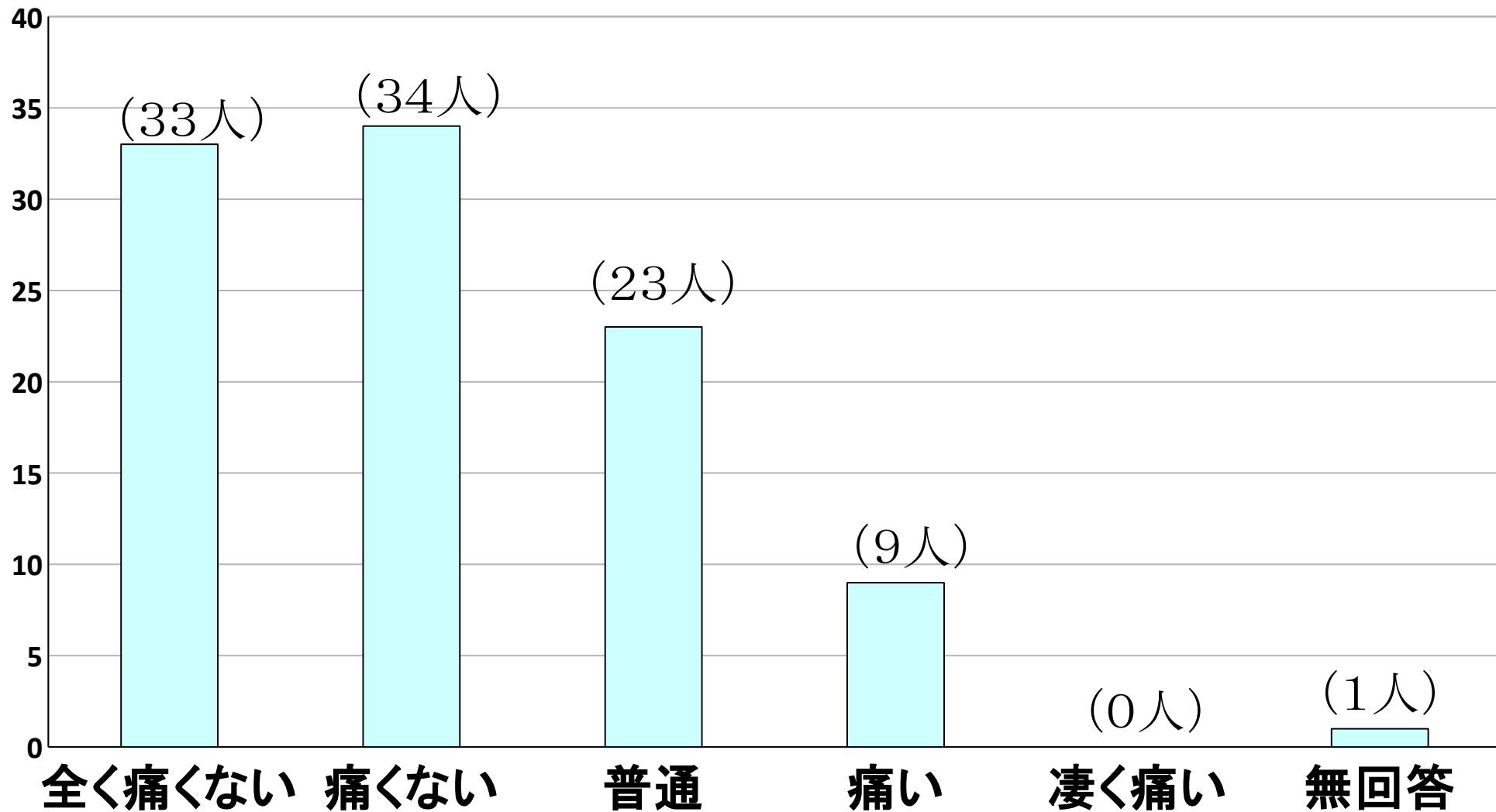
Q10. 治療の説明は十分ご理解出来ましたか？

(100人中)

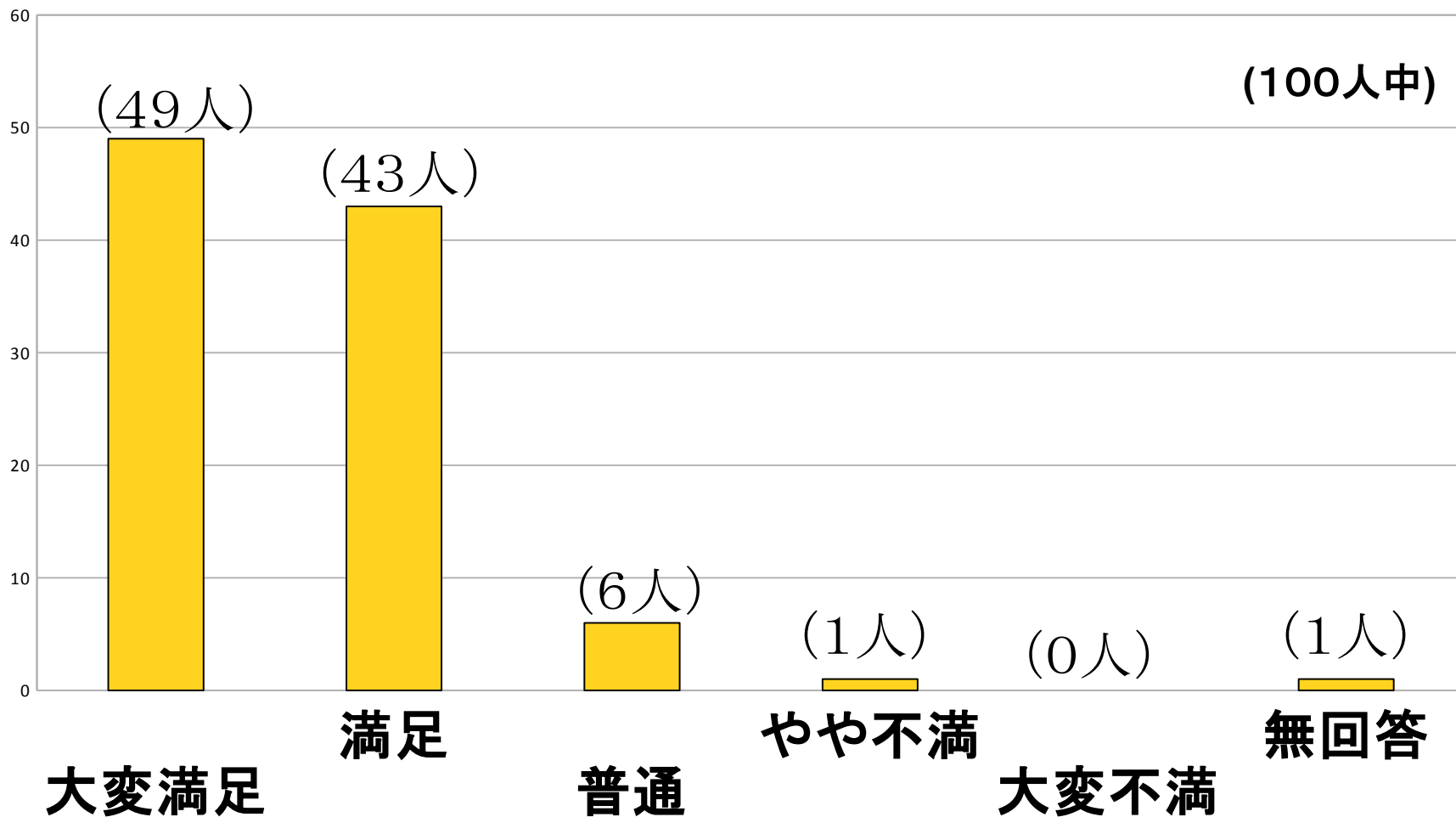


Q11. 麻酔や治療が痛いと感じましたか？

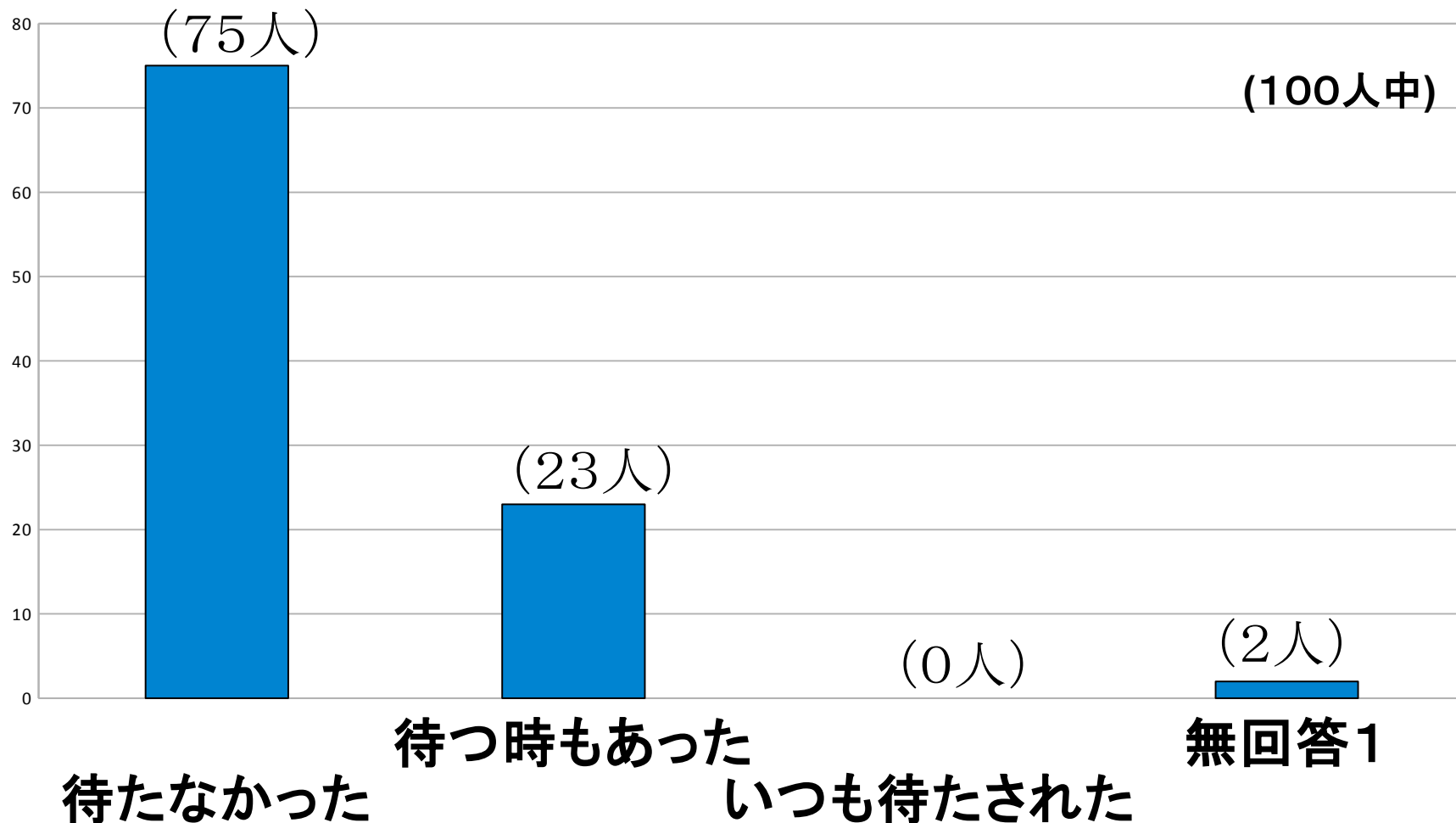
(100人中)



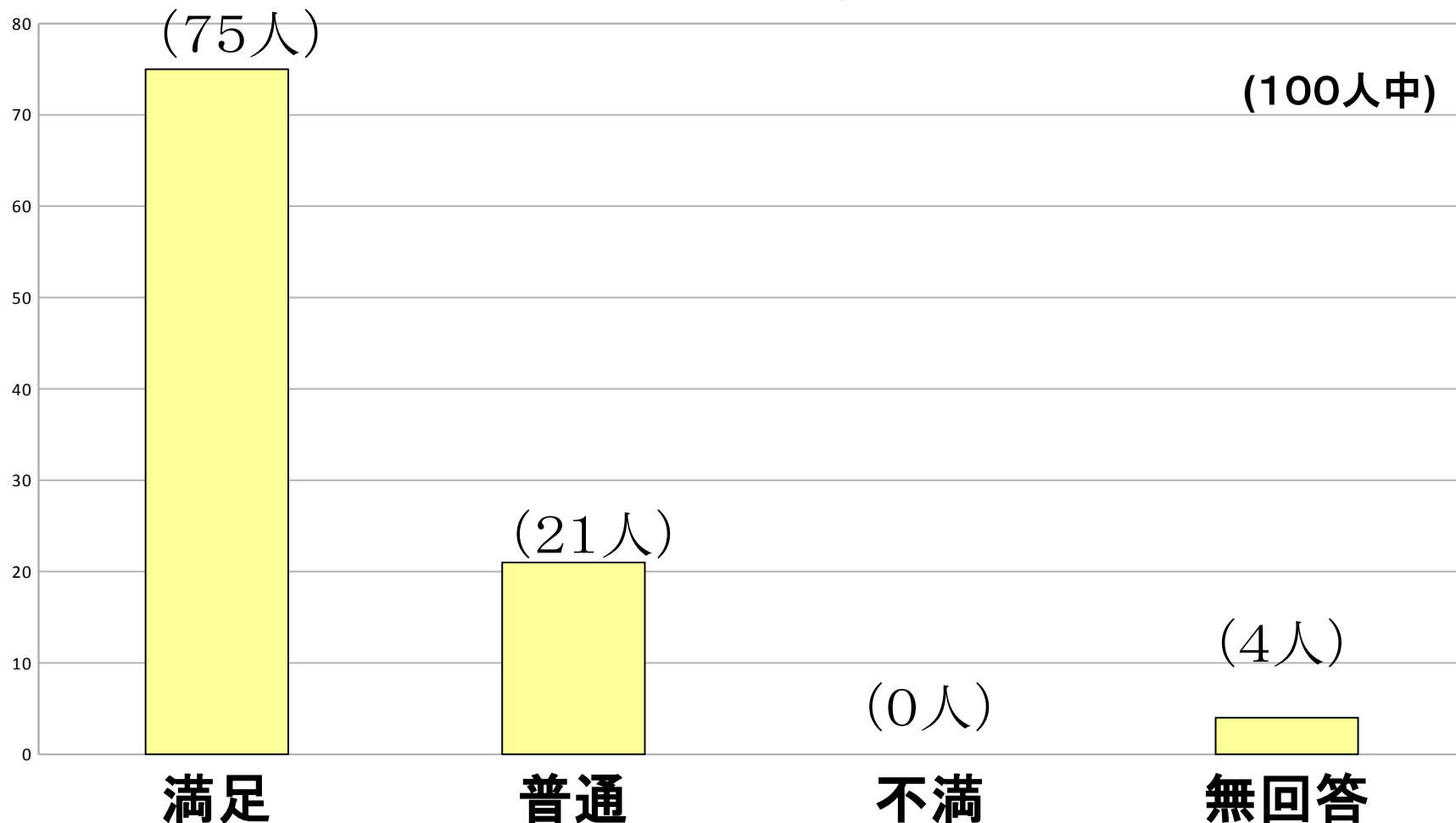
Q12. 治療に満足していますか？



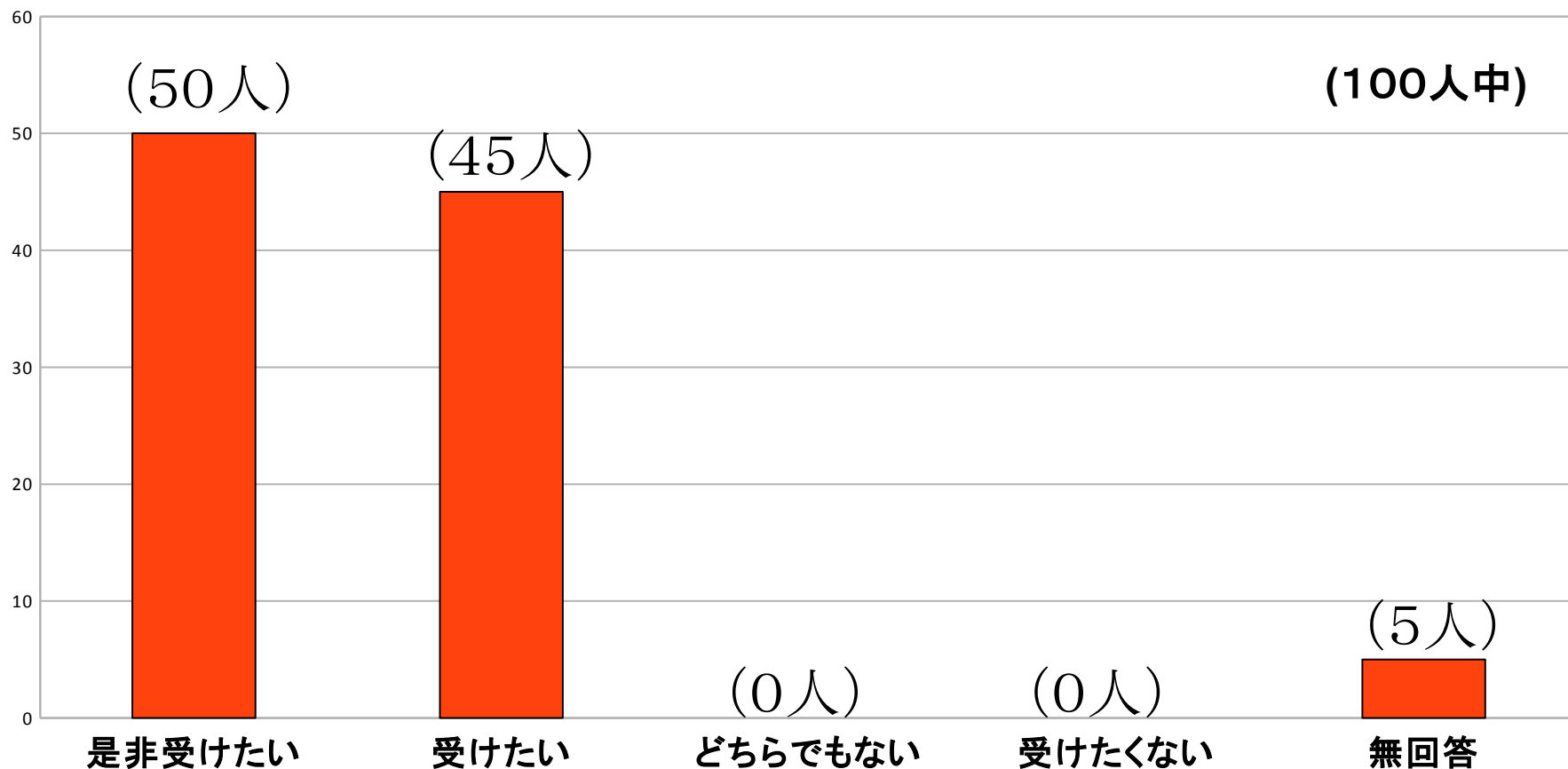
Q13. 今までの会計の待ち時間に問題はございませんでしたか？



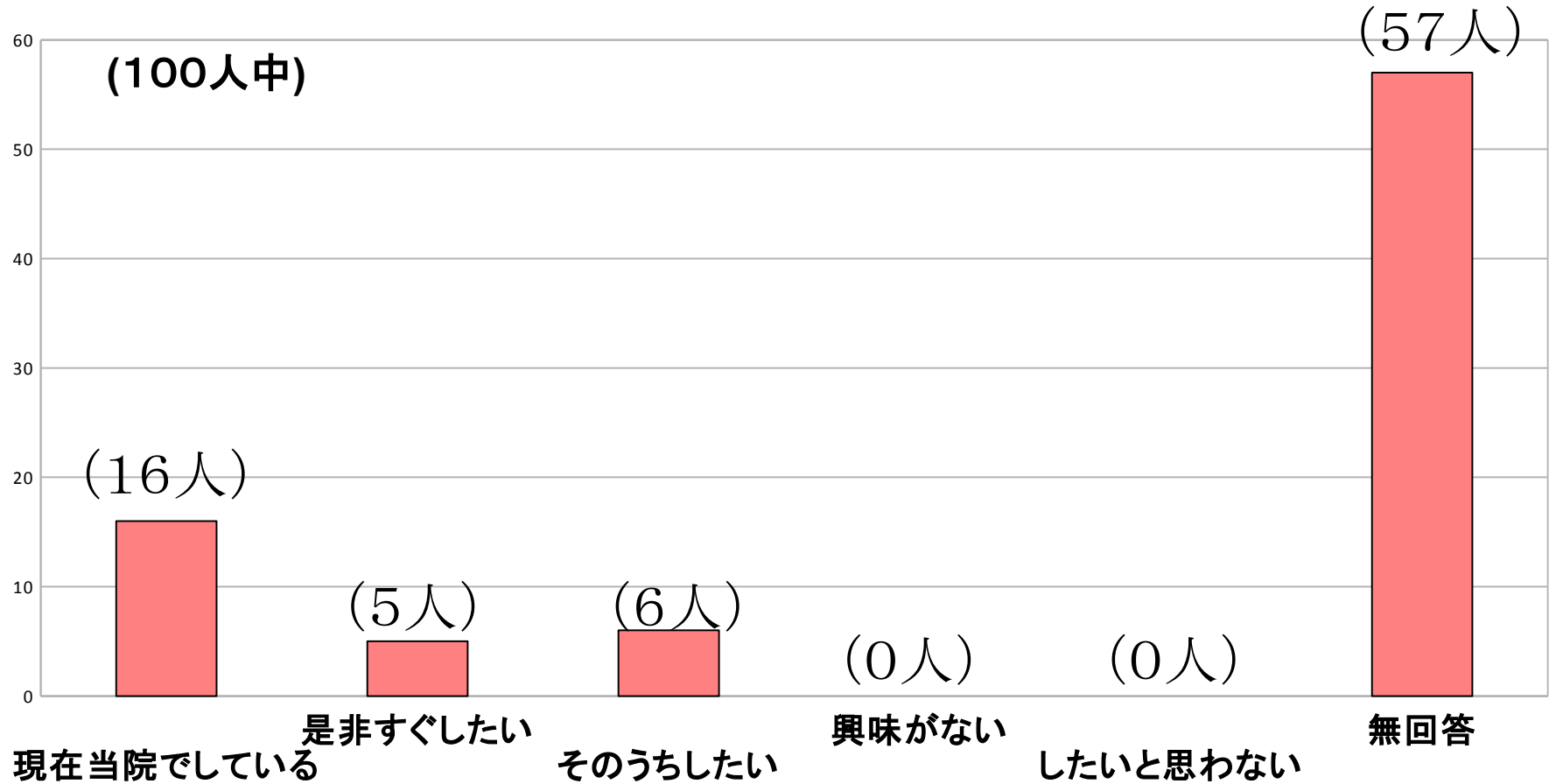
Q14. 当院の治療の流れに関して いかがですか？



Q15. 今回の治療終了後、当院にて定期的な受診をしたいと思いませんか？



Q16. お子様のいるご家庭にお伺いします。子供の予防をしていききたいと思いませんか？



患者様よりお気づき頂いた点

Q2,受付の対応、電話対応はいかがでしたか？
人によってはとてもつんけんした時がある。

Q7,スタッフの態度はいかがですか？
「すみません」が多いように感じる。

Q11、麻酔や治療が痛いと感じましたか？
子供が痛くて嫌がっている

Q14,当院の治療の流れに関していかがですか？
前回よりはスムーズにしていると思う。

患者様よりご要望やお気付きの点

良い点

- ・スタッフの皆さん言葉遣いが良く感じがとても良いです。
- ・診療室が明るく綺麗で安心して受けられます。
- ・本当に丁寧に分かりやすく対応、説明して頂き大変感謝しております。次回から担当が藤巻さんでなくなるとお聞きし残念ですが今後とも是非よろしくお願いします。
- ・若先生の親切で思いやりがある対応に感激しています。
- ・歯への理解、興味を持つことが出来ました。ありがとうございます。
- ・総合的に丁寧に満足しています。

ご指摘頂いた点

- ・代金の説明、保障期間の説明が不十分だった。また、衛生士さんの態度がきになる部分があった。
- ・駐車場が狭い
- ・予約が取りにくい
- ・歯周病ケアも虫歯治療も含めて、もう少しスピーディーに進められたらもっと通いやすくなると思う。治療期間が長い。
- ・治療の説明は親切ですが、機材や作業内容についても説明頂けると心の準備ができてストレスも少なくなると思います

総括

今回のアンケートは移転しISO取得後のアンケートとなりました。全室個室化となり新しい医院になり昨年とは2倍新患の人数も増えました。昨年から継続して治療で来院している患者さんや移転後初めていらした患者さん等、患者層もさまざまな方が増えました。最近ではハガキや移転のお知らせが届き久々に来院される方も多く見受けられます。医院の理念や方針、MTMの流れを正しく理解できることは新患をはじめ急患でいらした方やMTM導入前に来院されていた方へ理解頂くことは少なからず簡単ではありません。患者様の問題点や状況を理解し、しっかりとした説明、これから行うであろう診療行為の説明をすることが大事だとアンケートを通して自覚させられました。また新しい医院になり患者様の医院に対する期待や要求も去年より多く見受けられます。駐車場の問題、待ち時間の問題、急患への対応等、患者様へご迷惑にならない様に考えても100%満足頂けるまでは大変難しいと思います。又、設備に関しては院長が膨大の投資により大変整っています。今後も継続的に通って頂けるようになる為にはスタッフの態度や心構えも大切になってくると思います。院長をはじめスタッフ全員で患者様の口腔健康維持に努め患者さんもスタッフも満足できる質の高い医療提供をできる様、毎日心がけていきたいと思っています。